

# ホスピタリティー

国 分 篤

昨年の暮れ、亡き父の親友だった方が入院されたと聞いたので郡山市内にある総合病院にお見舞いに伺った。院内に入ると受付のある1階はこれから受診する患者、会計を待つ患者、私のような見舞い客や患者の家族で、表現はよくないがごった返していた。するとあちこちから『〇〇様～〇〇様～』の声、昨今医療現場で取り入れられるようになってきた『患者様』扱いである。どう見ても小学校低学年の子供にも『〇〇様～』である。何か不自然な印象を持ちながら受付の手が空いたところを見計らい、やっと知人の部屋を教えてもらい病室に向かった。しかしいくら探しても見当たらない、たまたま近くにいた看護師に聞いても要領を得ない、仕方なくナースステーションまで行って再度確認すると『ああ～〇〇さんなら予定を早めて昨日退院しましたよ』の返事。慌ててご自宅に再度お見舞いに伺うといった顛末があった。総合病院ともなると職員の数も扱う情報量も膨大であり、その管理や運用が難しいであろうことは十分理解できるが、受付での過剰なほどの丁寧な対応に比して、前日の退院患者の情報が翌日にいたってまだ院内で共有されていないというギャップにある種の危うさを感じたのである。

昨今、我々開業医を取り巻く環境は過当競争の影響もあってか、診療のスキルはもちろんのこと患者への接遇能力の向上も強く求められるようになり、各医院が自主的に努力していることはもちろんのこと、様々な講演会やセミナーの案内もよく目にするようになってきている。俗に言う『ホスピタリティー』である。辞書によると『おもてなし』や『思いやり』となるらしい。確かに自分の身に置き換えても、病院は治療という少なからずストレスのかかる行為以外は、可能な限り快適な場であって欲しいと願うであろう。それは建物・装飾・香り・音・行き届いた清掃・スタッフの立ち振る舞い・言葉遣い等々多岐におよぶ。そこで、我々も数年前に同窓会の本部役員で、都心で開業されている先生のスタッフ教育を参考にしようと、その医院のチーフ衛生士を招いて講演していただいたことがあった。それはまさに都市型ホテルの接遇のような心配りで、患者一人一人のプロフィールを把握するため家族構成から趣味・友人関係にいたるまで、あらゆる情報を患者とのたわいもない会話のなかから聞き出して記録したものをスタッフ全員で共有し、その後の患者とのコミュニケーションのツールとして利用するといったものだった。実際その先生に伺ったところ、スタッフの慰労をかねてときどき一流ホテルで食事をさせ、ホテルスタッフの所作を学ばせているそうだ。ここまで徹底されていれば、医院と患者の良好な関係が築けるのは勿論のこと、たとえ多少のトラブルがあったとしても大事に至ることなく解決できるのであろう。

一方、私の診療所は生まれ育った片田舎にあるため、私なりに大抵の患者の生活環境

を把握している反面、患者も私の生活環境をよく知っている。なかには、初診で体面するや、私が生まれる前に亡くなっている祖父の人となりや延々と説明してくださる方もいるくらいである。こうした地域に密着した医院にあっては、上述の一流ホテルのようなホスピタリティーをそのまま導入してしまうとごちなくなってしまう、医院と患者の間にかえって距離を作ってしまうように思えるのである。そこで本院では、相変わらず『〇〇さん』のままなのだが、診療録の片隅に私とスタッフが患者について気がついたことをなんでも書き留めておくシールを貼り付けている。開業して20年も経過すると、乳幼児が一人前の大人になって久しぶりに受診してくれる。少し照れくさそうにしている患者に、私は自分の頭の中にある記憶とその診療録に貼付されているシールから何かしらキーワードを見つけ『〇〇君随分立派になったねえ まだ野球続けているの?』といった風に一声掛けてから診療に入るように心掛けている。『あなたのことはちゃんと覚えていますよ』という私なりのおもてなしのひとつなのである。つまり、ホスピタリティーとは地域に順応したものであって、その患者にとって心地よいものであるならば画一的なものでなくていいのではないかということである。

これまで個々の話を書き連ねてきたが、もっと大きな視点で見たとき我々開業医は研究と臨床の中核をなす奥羽大学との交流により、多くの知見やスキルを得ることができる。一方、開業医のもとには多種多様な症例が集まり学生や若い先生達に実践的な臨床の現場を経験していただける環境があるとともに特定の分野に秀でたスキルを有している開業医も沢山存在する。こうした奥羽大学とそれを取り巻く多くの開業医が人と情報を積極的に行き交わせるような循環型の診療と研究の環境体制ができれば、お互いにとって多くの恩恵があるのではないだろうか。そして、その橋渡し役に同窓会もお役にたてないものかといつも考えている。なぜならそれによって総合的な診療・研究のレベルが向上することは、この地の患者にとって究極のホスピタリティーとなりうるからである。

(奥羽大学歯学会理事 歯学部同窓会)